

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**KAROLYNE MOREIRA**

**CRAS BARRA DO ARIRIÚ:  
Espaço de reconhecimento de direitos**

**FLORIANÓPOLIS  
2014-1**

**KAROLYNE MOREIRA**

**CRAS BARRA DO ARIRIÚ:  
espaço de reconhecimento de direitos**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, sob a orientação da professora Dra. Edilane Bertelli.

**FLORIANÓPOLIS  
2014-1**

**KAROLYNE MOREIRA**

**CRAS BARRA DO ARIRIÚ:  
espaço de reconhecimento de direitos**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, do Departamento de Serviço Social, do Centro Sócio-Econômico, da Universidade Federal de Santa Catarina.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dra. Edilane Bertelli  
Professora do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa  
Catarina  
Orientadora

---

Claudemir Osmar da Silva  
Assistente Social – Mestrando em Educação  
Primeiro Examinador

---

Prof. Dra. Keli Regina Dal Prá  
Professora do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa  
Catarina  
Segunda Examinadora

**Florianópolis, 17 de julho de 2014**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha mãe Luciana, pelo incentivo ao estudo e por dado força quando no início pensava em desistir devido a distância da minha casa à Universidade e quando minhas notas eram baixas.

À um ser magnífico, minha irmãzinha Valentina, que chegou a pouco tempo mais foi essencial para transmitir força e incentivo para finalizar o trabalho de graduação.

À minha vó e vô (Ondina e Lucílio) que tinham como sonho ver sua neta ingressar na Universidade Federal de Santa Catarina.

Ao meu noivo Filipe, que muitas vezes o deixava só aos finais de semana para estudar e dar conta de tantas provas e trabalhos.

Ao restante da família, que também foram essenciais nessa conquista, (Jaqueline, Aldori, Willian, Thaiany, Ademir, Gleyce, Gabriel, Sofia, Márcia e Célia).

A minha irmã de coração e companheira Laiara, garota batalhadora e determinada que certamente terá sucesso em sua vida profissional.

Ao meu supervisor de estágio obrigatório Claudemir, profissional exemplar que será minha base profissional a partir do momento que exercer o Serviço Social.

E por fim, mais não menos importante, a minha orientadora de trabalho de graduação Edillane, pela sua atenção e comprometimento.

“Tudo o que um sonho precisa para ser realizado é alguém que acredite que ele possa ser realizado”. *Roberto Shinyashik*

MOREIRA, Karolyne. **CRAS BARRA DO ARIRIÚ: espaço de reconhecimento de direitos**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) visa analisar o equipamento e seus serviços oferecidos e prestados no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) da Barra do Aririú, município de Palhoça/SC. A escolha do objeto de estudo se deu devido à inserção como estagiária de Serviço Social por um ano nessa instituição, o que despertou a curiosidade em conhecer e refletir com maior profundidade sobre as várias temáticas que o envolvem. O CRAS é unidade pública estatal, que atua em territórios de maior vulnerabilidade e risco social, tendo como objetivo proporcionar o fortalecimento da capacidade protetora das famílias, sua relação no contexto familiar e comunitário. O trabalho está estruturado em dois capítulos, sendo que no primeiro é feito uma breve contextualização do bairro para que se possa dimensionar em que realidade está inserida a unidade; é apresentado aspectos sobre a construção histórica da política de assistência social no município de Palhoça, contextualizando a atual realidade da instituição. No segundo capítulo aborda-se a caracterização dos usuários e suas demandas, bem como o trabalho desenvolvido nesse CRAS junto às famílias, tendo em vista o acesso e garantia de direitos sociais.

**Palavras-chave:** Política de Assistência Social, CRAS, Proteção Básica. Direitos Sociais.

## **LISTA DE SIGLAS**

CF - Constituição Federal de 1988

CIB – Comissão Intergestores Bipartite

CNAS - Conferência Nacional de Assistência Social

COGEMAS/SC – Colegiado Nacional de Gestores Municipal de Assistência Social de Santa Catarina

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado em Assistência Social

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social

NOB/SUAS - Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social

PBF - Programa Bolsa Família

PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PAIF - Serviço de Proteção Integral à Família

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
 <b>CAPITULO I</b>	
<b>1. Breve panorama histórico da construção da política de assistência social..</b>	<b>11</b>
1.1 O processo de implantação da política de assistência social no município de Palhoça.....	13
<b>2. Barra do Aririú: breve panorama da construção da comunidade.....</b>	<b>16</b>
<b>3. Composição da proteção social básica e média complexidade em Palhoça.....</b>	<b>18</b>
3.1 Proteção básica.....	18
3.2 Proteção média.....	19
<b>4. CRAS Barra do Aririú: implantação e contexto atual.....</b>	<b>21</b>
<b>5. Interdisciplinaridade: importância dos diferentes saberes nos atendimentos, orientações e encaminhamentos.....</b>	<b>24</b>
5.1 Serviço Social.....	26
5.2 Psicologia.....	28
 <b>CAPÍTULO II</b>	
<b>1. PAIF: trabalho social com famílias.....</b>	<b>30</b>
<b>2. CRAS Barra do Aririú e usuários.....</b>	<b>37</b>
2.1 Sistematização de dados: caracterização dos usuários da instituição.....	37
<b>3. Garantindo direitos: finalidade dos profissionais do CRAS Barra do Aririú..</b>	<b>39</b>
3.1. A articulação em rede como forma de garantia de direitos sociais..	40
3.2 CRAS Barra do Aririú: espaço da família.....	41
<b>4. Formação continuada: importância para os trabalhadores do PAIF.....</b>	<b>44</b>
 <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	 <b>46</b>



## INTRODUÇÃO

A necessidade dessa produção surgiu a partir da inserção no processo de estágio curricular obrigatório do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, realizado no período de 2013 a 2014 no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) da Barra do Aririú, em Palhoça/SC.

De forma sintética, o estágio obrigatório I (2013) realizado no período de 26/08/2013 a 11/12/2013, com jornada semanal de vinte horas (quatro horas diárias), possibilitou a formação da acadêmica para compreender, analisar e intervir na realidade social, a partir do contexto institucional no qual se processa a prática do Serviço Social. Nas sextas-feiras a estagiária e o supervisor de campo tinham a possibilidade de realizar a dinâmica de supervisão, na qual era problematizado o trabalho profissional e detectadas as necessidades de aprendizagem da acadêmica, traçando novos objetivos e estabelecendo metas a fim de aperfeiçoar o processo de formação profissional.

No estágio obrigatório II (2014) a jornada era de quinze horas semanais (cinco horas por dia), no período de 25/03/2014 a 04/07/2014. Foram realizadas em conjunto com o supervisor de campo diversas atividades do trabalho do assistente social nesse espaço institucional relacionado à política de assistência social. Nesse período de estágio foi desenvolvido o projeto de intervenção, sugerido no estágio obrigatório I, o qual tinha como foco a sistematização de dados das famílias desligadas e acompanhadas no período de 2010 a 2014, visando à caracterização da população atendida no CRAS Barra do Aririú, cujas informações pudessem contribuir para o planejamento e a formulação de estratégias de intervenção profissional em consonância à garantia de direitos sociais. Quinzenalmente estagiária e supervisor de campo realizavam a dinâmica de supervisão e também analisavam o andamento da sistematização.

O trabalho está dividido em dois capítulos. No primeiro momento são abordadas algumas características socio-históricas da Barra do Aririú, oferecendo uma breve dimensão da realidade em que os usuários estão inseridos, assim como a construção da Política de Assistência Social desde a Constituição de 1988 (CF/1988), quando a assistência social é reconhecida como direito de cidadania, até o momento em que é

elaborada a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais no ano de 2009, relacionando sua implantação na realidade do município de Palhoça, com destaque para o CRAS Barra do Aririú, que é detalhado desde a sua instituição em 2010 até os dias de hoje.

O segundo capítulo trata de questões referentes ao desenvolvimento atual da Política de Assistência Social nessa instituição, que foram compreendidas através de estudos bibliográficos e documentais, mas, principalmente, por meio da experiência vivenciada no período de estágio, tais como atendimentos, orientações e encaminhamentos às famílias de demanda espontânea e/ou acompanhadas; visitas domiciliares e institucionais; elaboração e sistematização das informações e documentos (prontuários) relacionados às ações profissionais; reuniões semanais com a equipe técnica da unidade; reuniões mensais com os trabalhadores que atuam nos CRAS do município; estudo de caso com a equipe técnica; participação e desenvolvimento de grupos para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. A partir desses elementos que subsidiaram o fazer profissional foi construída a segunda parte do trabalho de conclusão da graduação. Inicialmente foi abordada a caracterização da população atendida nesse CRAS e suas demandas, através da sistematização dos dados registrados nos atendimentos pela equipe técnica ao longo do período compreendido entre os anos de 2010 a 2014. Na sequência, discorreremos sobre o trabalho que vem sendo desenvolvido junto às famílias no território do CRAS Barra do Aririú, onde destacamos o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) como forma de acesso e garantia de direitos, e, também, de fortalecer nos usuários a compreensão de que os serviços e benefícios são direitos seus e não mera caridade ou benemerência.

## CAPÍTULO I

### 1. BREVE PANORAMA HISTÓRICO DA CONSTRUÇÃO DAS POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Constituição Federal de 1988, resultado de movimentos societários, foi o ponto de partida para a mudança na conotação atribuída a Assistência Social, já que por muito tempo essa foi pautada na benemerência, caridade, assistencialismo e troca de favores. Nesse sentido,

[...] a assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 1993, p. 1).

A partir desta Constituição de 1988 a Assistência Social foi promulgada como Política Pública compondo o Sistema de Seguridade Social, conforme Art.º 194 da referida lei, a qual também rege no art.º6 os direitos sociais – “São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma da Constituição”.

Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Parágrafo único. Compete ao poder público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

I – universalidade da cobertura e do atendimento;

II – uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;

III – seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;

IV – irredutibilidade do valor dos benefícios;

V – equidade na forma de participação no custeio;

VI – diversidade da base de financiamento;

VII – caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do governo nos órgãos colegiados.

Em dezembro de 1993, esse direito passa a ser regulamentado pela Lei nº. 8.742, de 07 de dezembro de 1993, a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), cujo acesso, independente de contribuição, assegurando a qualquer cidadão que dela necessitar.

Com o intuito de dar aplicabilidade a LOAS e afirmar a Assistência Social como política pública, em dezembro de 2003, na IV Conferência de Assistência Social, foi deliberada a criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que “é um sistema público que organiza, de forma descentralizada, os serviços socioassistenciais no BRASIL” (BRASIL, 2012, p. 15).

Em 2004 os pressupostos firmados pelo SUAS e LOAS se solidificam com a PNAS.

A proteção social da assistência social consiste no conjunto de ações, cuidados, atenções e prevenção de situação de risco. Deve garantir as seguranças sociais, de renda, as de sobrevivência, de acolhida e de convívio familiar e comunitário (BRASIL, 2004, p. 31).

Em 2005 o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é implantado abrindo novas perspectivas para uma nova assistência. Essa política é caracterizada por organizar uma gama de serviços, ações e benefícios de diferentes complexidades, que são organizados por níveis de proteção: básica e especial.

De acordo com o SUAS, a Proteção Social Básica compreende a prevenção de situações de risco ou vulnerabilidade social através do desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento de vínculos. O risco e a vulnerabilidade social podem ser caracterizados pelas mais diversas situações: pobreza, privação, ausência de renda, calamidade, precário ou inexistente acesso aos serviços públicos, fragilização de vínculos afetivos e de pertencimento social decorrentes de discriminação etárias, étnicas ou de gênero. Ainda segundo a mesma política, esse serviço será executado principalmente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), através do Programa de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF).

A Proteção Social Especial pode ser dividida em média e alta complexidade. A primeira, que é oferecida nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) através do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), tem como objetivo assegurar o reestabelecimento de vínculos e novas referencia éticos, morais e afetivas para a reconstrução de projetos de vida e autonomia. Já a proteção de alta complexidade tem como finalidade o atendimento a famílias e as pessoas, cujos direitos foram violados e a ruptura total de vínculos, nos Centros de Acolhimento.

Aprovada através da resolução n 109, em 11 de novembro de 2009, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistencial pode contribuir para a qualidade dos serviços. O objetivo da política é de normatizar os serviços oferecidos pelo SUAS, estabelecendo nomenclatura, formas de acesso, o período de funcionamento, impacto esperado, as aquisições dos usuários através do serviço, entre outros.

O novo desenho da Política de Assistência Social busca romper com a tradição de atendimentos pontuais, dispersos, descontínuos e fragmentados, voltados para situações limites extremas, assumindo uma dimensão preventiva, em nível de atenção básica, além daquela dirigida para situações de média e alta complexidade, quando o risco ou violação de direitos já ocorreu (TEIXEIRA, 2010, p. 5)

## 1.1 O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE PALHOÇA<sup>1</sup>

À quase duas décadas, a história da Assistência Social de Palhoça iniciou sua trajetória. Por meio de reuniões que aconteceram nos anos de 1994 e 1995, denominadas Jornadas de Conhecimento, diversos segmentos da sociedade discutiam temáticas referentes às questões sociais do município. Foi em 1995 que foi instituída a primeira Conferência Municipal de Assistência Social.

Através da LEI n° 522/96, foi criado o Fundo Municipal de Assistência Social e o Conselho Municipal de Assistência Social, em 1996.

Lei Municipal de Palhoça n°. 522/96 criou o Fundo Municipal de Assistência Social - FMAS, instrumento de captação e aplicação de recursos, que tem por objetivo proporcionar recursos e meios para o financiamento das ações nas áreas de Assistência Social (PALHOÇA, 1996, p. 1).

O Conselho Municipal de Assistência Social foi instituído pela Lei n° 522 de 29 de agosto de 1996, alterada pelas Leis n° 566/96 e n° 1.233/2001. “É um órgão superior de deliberação colegiada, de caráter permanente do sistema descentralizado e participativo da Assistência Social, de composição paritária entre governo e sociedade civil, vinculado a Secretaria de Assistência Social de Palhoça” (LEI n°. 522/96, de 29 de agosto de 1996).

No ano de 1997, os programas foram municipalizados e a então Secretaria de

---

<sup>1</sup> Informações levantadas pelo projeto técnico CRAS/Palhoça de 2012.

Desenvolvimento Social e Comunitário, em parceria com o Conselho Municipal de Assistência Social, começou a adotar “critérios” para repasse de recursos às entidades conveniadas com o Fundo Municipal de Assistência Social. Ainda nesse ano, foi realizada pela segunda vez a Conferência Municipal de Assistência Social.

Foi com a terceira Conferência Municipal de Assistência Social realizada em 2001, que a Secretaria de Desenvolvimento Social e Comunitário passou por uma reestruturação administrativa. Assim, foi denominada Diretoria de Desenvolvimento Social, que era vinculada a Secretaria Municipal de Saúde.

Vale ressaltar que em 2004, foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) a Política Nacional de Assistência Social (PNAS). O Conselho Municipal de Assistência Social do município teve participação na construção da PNAS, pois enviou contribuições. Nesse mesmo ano, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), começou a ser implantado juntamente com a elaboração dos planos de ações de programas financiados pela União via sistema online.

Em 2005 foi aprovado pelo CNAS, a Norma Operacional Básica (NOB), que indicou os procedimentos para que os municípios fossem incluídos no SUAS. Nesse ano, Palhoça passa a ser membro do Colegiado de Gestores Municipais de Assistência Social (COGEMAS/SC), participando das discussões da Comissão Intergestores Bipartite (CIB).

No ano de 2005 iniciou a organização da Política Municipal de Assistência Social com base nos princípios da PNAS/SUAS. Ainda em 2005, entendeu-se como necessária a estruturação da Política de Assistência Social e da Secretaria de Assistência Social, desvinculando-as da Secretaria de Saúde. A partir de então, no município, a Assistência Social começa a ganhar corpo de uma Política Pública, passando a ser denominada como Secretaria de Assistência Social e Habitação. Nesse ano, a quinta Conferência de assistência Social foi realizada. Foi em 2006 que mais uma mudança ocorria na Secretaria, onde foi desvinculada da Política de Habitação.

Em 2007 o município de Palhoça habilitou-se na Gestão Plena do SUAS, assumindo total responsabilidade frente a seus bairros e público alvo. Ou seja,

Nível onde o município tem a gestão total das ações de assistência social, sejam elas financiadas pelo Fundo Nacional de Assistência Social mediante

repasse fundo a fundo, ou que cheguem diretamente aos usuários, ou, ainda, as que sejam provenientes de isenção de tributos em razão do Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social (CEAS). O gestor, ao assumir a responsabilidade de organizar a proteção social básica e especial em seu município, deve prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, além de proteger as situações de violação de direitos existentes em seu município. Por isso tem de se responsabilizar pela oferta de programas, projetos e serviços que fortaleçam vínculos familiares e comunitários, que promovam os beneficiários do Benefício de Prestação Continuada – BPC e transferência de renda; que vigiem os direitos violados no território; que potencialize a função protetiva das famílias e a auto organização e conquista de autonomia de seus usuários. O cumprimento desses pressupostos exige que este gestor preencha requisitos, assuma responsabilidades e receba incentivos (NOB/SUAS, 2005, p. 26)

No ano de 2007 ainda foi realizada a sexta Conferência Municipal de Assistência Social. Em 2009 foi realizada a sétima.

Ao passar dos anos (1994 a 2010) a trajetória da Secretaria de Assistência Social veio se configurando e se estruturando de acordo com as necessidades e transformações da população de Palhoça (desenvolvimento econômico, crescimento populacional, entre outros).

Quando a Secretaria de Assistência Social de Palhoça ainda era vinculada à saúde, ficava localizada no posto central do município. Foi em 2005 que a Secretaria conquista sua sede própria, localizada na antiga prefeitura. À Secretária de Assistência Social compete,

formular e executar a política municipal de promoção social, conjugando esforços dos setores governamental e privado, com o objetivo de unificar esforços para alcançar objetivos concretos; formular e implementar a política de promoção, atendimento, proteção, amparo, defesa e garantia dos direitos da criança e do adolescente, em parceria com organizações governamentais e não-governamentais, observada a legislação pertinente; desenvolver planos e programas destinados à execução de atividades de promoção humana; incentivar a ação e a participação comunitária, a assistência social e a educação de base; manter atividades de pesquisa da realidade social, desenvolvendo e treinando recursos humanos orientados à prestação de serviços técnicos na área social; planejar e coordenar a aplicação de recursos municipais disponíveis para auxílios e subvenções a entidades particulares de caráter assistencial; promover o fortalecimento das relações familiares no âmbito da sociedade; formular e executar políticas de apoio aos idosos e às minorias; fiscalizar entidades sociais beneficiárias de recursos financeiros municipais; definir e coordenar a política municipal de educação especial e de atendimento à pessoa portadora de deficiência; formular políticas para promover a integração social da pessoa portadora de deficiência; promover a articulação entre as entidades públicas e privadas para formulação, elaboração

e execução de programas, projetos e serviços integrados, com vistas ao desenvolvimento permanente do atendimento à pessoa portadora de deficiência; promover a formação, treinamento e aperfeiçoamento de recursos humanos, remunerados ou voluntários, para a consecução de seus objetivos; prestar, direta ou indiretamente, assistência técnica a entidades públicas ou privadas que mantenham qualquer vinculação com a pessoa portadora de deficiência; executar outras atividades relacionadas com a prevenção, assistência e integração da pessoa portadora de deficiência; a defesa dos direitos humanos; promover articulações que resulte no engajamento, integração e participação das comunidades, com vistas ao atendimento das suas demandas (PALHOÇA, 2005, p. 7)

Desde as reuniões de 1994 que foram essenciais para a implantação que deram passo inicial para a existência da Secretaria de Assistência Social no município até 2014, foram-se 20 anos de Assistência Social em Palhoça, tendo nove anos de conquista de espaço próprio.

A Secretária Municipal de Assistência possui natureza totalmente pública, com caráter governamental, visto que não cobra em espécie alguma os serviços prestados aos indivíduos, e se mantém com recursos das três esferas do governo (federal, estadual e municipal).

## **2. BARRA DO ARIRIÚ: BREVE PANORAMA DA CONSTRUÇÃO DA COMUNIDADE<sup>2</sup>**

Barra do Aririú, um bairro de Palhoça, foi inicialmente colonizada pelos açorianos e afrodescendentes. Tempos depois chegavam os espanhóis, italianos e alemães. Os açorianos foram os que mais se destacaram, pois aproveitaram as oportunidades para construir o bairro, deixando na arquitetura e na cultura artesanal suas características que permanecem “vivas” até hoje.

Atualmente pode-se perceber que a Barra do Aririú ainda recebe novos moradores de vários municípios, em decorrência da busca por uma vida com maior perspectiva, já que o município de Palhoça tem apresentado grande desenvolvimento, o que atrai trabalhadores da construção civil. No decorrer dos anos, houve crescimento nas áreas econômicas, educacional, cultural e política, tendo cada uma destas

---

<sup>2</sup> Informações levantadas do livro “Barra do Aririú como você nunca viu” e de minha vivência na comunidade.



características bem definidas.

A economia da comunidade era resultado da pesca, da plantação de mandioca, batata doce, amendoim, plantação de café, cana-de-açúcar, milho e outras raízes. Por estar situada numa área geográfica viável para o tráfico marítimo, a pesca é o que permanece até hoje como o principal meio de subsistência das famílias.

No bairro ainda permanecem as construções que serviam de escolas no passado. Com mais de um século, ocupam espaço na história trazendo lembranças para as pessoas que lá estudaram. Atualmente a rede escolar é composta pela Escola de Ensino Fundamental Senador Renato Ramos da Silva, que pertence a rede estadual e atende em média 1.300 alunos. Há o Centro Educacional Atlas (rede privada) com média de 180 alunos matriculados. No bairro a dois Centros de Educação Infantil (CEI), um denominado Centro Educacional Infantil Dona Maricota e outro Centro de Educação Infantil São Tomé, pertencentes à rede municipal. O primeiro atende em média 70 crianças, e o outro 160.

Na Barra do Aririú, como em outros lugares, existiam sérios problemas na área da saúde, não havia colaboração dos órgãos públicos e os moradores sentiam falta dos recursos. Devido a isso, algumas mulheres se especializaram como parteiras, contribuíram com a comunidade ajudando as mulheres a terem seus filhos, com poucos recursos, mas com muita habilidade, diminuindo a taxa de mortalidade. Mesmo assim, muitas mães e crianças perderam suas vidas por falta de atendimento médico profissional, pois na região não havia hospital ou postos de saúde. O sarampo levou muitas crianças e adolescentes à óbito. A tuberculose, quando não matava no início, trazia transtornos e preocupação para todos da comunidade, temendo o contágio em massa. O hospital de Caridade, em Florianópolis, era a única opção para ter uma assistência médica. Hospitais e maternidade foram construídos com o passar do tempo nos municípios vizinhos. No município de Palhoça, apenas algumas clínicas particulares estão disponíveis, mas em caso de emergência os moradores se deslocam até o Hospital Regional que fica no município de São José.

Na Barra do Aririú há uma Unidade Básica de Saúde. Os serviços prestados são: Clínico geral, Pediatra, Nutricionista, Preventivo, Teste do pezinho, Coleta laboratório, Odontologia, Fisioterapia, Psicólogo, Ginecologista.

O legado cultural deixado pelos antepassados se mantém até hoje. São manifestações significativas da cultura popular que já se tornaram características do próprio bairro. São os tradicionais boi-de-mamão; terno de reis; pau-de-fita; pão-de-deus; ratoeira; a procissão da Nossa Senhora dos Navegantes e a visita do divino Espírito Santo nas casas da comunidade.

As dificuldades de se fazer política fizeram com que os políticos olhassem para a Barra do Aririú como um local para grandes comícios. Mesmo nos momentos da história, sem homens públicos para representar nosso bairro, ele servia como grande zona eleitoral. Iam de casa em casa pedir os votos e, algumas vezes, durante a campanha se reuniam com cabos eleitorais e eleitores simpatizantes para grandes comícios. Ao longo dos anos homens públicos que representaram e representam a Barra do Aririú surgiram como Jose Farias Filho, Flavio Raul Martins. Armando Genésio Martins, esses hoje não exercem mais cargo político; Nirdo Artur da Luz (Pitanta) hoje mora no centro de Palhoça, Nilson João Espindola e Otávio Marcelino Martins Filho (Tavinho).

Essa breve contextualização territorial permite uma primeira aproximação para entender a composição da comunidade, contribuindo para compreensão das características de quem busca e frequenta a instituição.

### **3. COMPOSIÇÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E PROTEÇÃO SOCIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE EM PALHOÇA**

#### **3.1 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA**

Atualmente há três Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) no Município de Palhoça, considerados territórios de grande vulnerabilidade e risco social nas Políticas de Assistência Social.

Essas instituições são caracterizadas como serviço de proteção social básica, onde o principal local de oferta são os CRAS. Segundo a Tipificação dos Serviços Socioassistencial de 2009, cabe a Proteção Social Básica: a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de

Vínculos; c) Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas.

A primeira instituição implantada foi o CRAS Caminho Novo, em 2007, atendendo toda a localidade do bairro e também o loteamento Madri.

O segundo CRAS implantado foi o do bairro Brejarú, em 2008, devido à extrema necessidade e demanda dos usuários, que se constituiu por através de ocupações, sem qualquer planejamento ou infra-estrutura, abrangendo o bairro Brejarú e o loteamento Frei Daminhão.

O CRAS Barra do Aririú foi implantado em 2010.

### 3.2 PROTEÇÃO SOCIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE

Na cidade de Palhoça é possível acessar o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) inaugurado em 27 de outubro de 2010. Considerando a definição da Lei do SUAS n 12.435-2011, o CREAS é uma unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constitui-se *in loco* de referência nos territórios da oferta de trabalho especializado no SUAS a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social por violações de direitos.

Este serviço de média complexidade deve contar com os seguintes serviços: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA); Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Vale ressaltar, que segundo a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais, qual é a proposta do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), pois é o principal serviço ofertado pelo CREAS de Palhoça.

Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e

para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social. Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2009, p. 43).

Por meio da intuição CRAS, varias visitas foram realizadas no CREAS Palhoça. Essa articulação em rede faz reconhecer mais especificamente do que se trata a instituição e para qual sua funcionalidade. Em primeiro momento, pode-se constatar um ambiente acolhedor e profissionais empenhados, itens indispensáveis para as famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de violência física, psicológica e negligência; violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção; violência física, psicológica e negligência; violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção.

Ainda segundo a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais (2009), essa instituição busca através de seus serviços contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva; processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades; contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários; contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família; contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos; prevenir a reincidência de violações de direitos.

Se pode constatar que esse serviço é de suma importância para a comunidade e para a rede de serviços a ele atrelado, pois é um atendimento especializado para aquelas pessoas em que suas necessidades ultrapassam a proteção básica.

#### 4. CRAS BARRA DO ARIRIÚ: IMPLANTAÇÃO E CONTEXTO ATUAL

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Barra do Aririú foi inaugurado em 08 de julho de 2010. Sua instituição está fundamentada na Lei Orgânica da Assistência (LOAS), lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada em 2004, pelo Conselho Nacional de Assistência Social.

O CRAS é uma unidade pública e estatal de base territorial situada em área de vulnerabilidade e risco social abrangendo um total de até 1.000 famílias. Os programas e serviços desenvolvidos nessa unidade compõem a proteção social básica da Política de Assistência Social.

[...] entende-se por Sistema Brasileiro de Proteção Social o conjunto de políticas e programas governamentais destinado à prestação de bens e serviços e à transferência de renda, com o objetivo de cobertura dos riscos sociais, garantia dos direitos sociais, equalização de oportunidades e enfrentamento das condições de destituição e pobreza (CARDOSO JUNIOR; JACCOUD, 2005, p. 194).

No município de Palhoça há instituído três unidades CRAS, situados nos bairros Brejarú, Caminho Novo e Barra do Aririú. Essas unidades contam com coordenador local como prevê as Orientações Técnicas do Ministério de Desenvolvimento de Combate a Fome de 2009. Estão subordinados a uma coordenação geral da Secretaria de Assistência Social do município. Atualmente essa coordenação é exercida por uma Assistente Social.

As unidades CRAS são co-financiadas pelas esferas municipal, estadual e federal.

O território de atendimento do CRAS da Barra do Aririú inicialmente era composto pelos seguintes bairros: Barra do Aririú (loteamentos Vila Nova e Laranjeiras), Pachecos, Rio Grande.

De acordo com as Orientações Técnicas (Brasil, 2009) a unidade CRAS Barra do Aririú conta com as condições mínimas para o desenvolvimento das atividades previstas. Em relação ao espaço físico a unidade estatal conta com: espaço de recepção; sala para o desenvolvimento de atividades sócioeducativas com crianças

dispondo de materiais lúdicos e socioculturais; sala de atendimento às famílias; sala destinada à equipe técnica, sala para o desenvolvimento de grupos de convivências; copa; um banheiro para os trabalhadores e outro destinado ao público.

Para atender as demandas apresentadas pelas famílias que buscam a unidade ou são de outra forma encaminhada, o CRAS conta com três trabalhadores administrativos (caráter comissionado), e equipe técnica, sendo dois assistentes sociais concursado e uma contratada e duas psicólogas concursadas.

De acordo com as Orientações Técnicas, o CRAS deve desempenhar a gestão da proteção básica no seu território com a oferta de serviço sócioassistências. Em relação à gestão territorial compete ao CRAS articular para que o serviço de proteção social básica esteja referenciada na unidade.

No CRAS da Barra do Aririú são desenvolvidos projetos e serviços socioassistencial de proteção básica.

O **Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF)** deve ser obrigatoriamente ofertado pelo CRAS, independente de sua fonte de financiamento. Este programa é o principal serviço de proteção básica e tem por objetivo o fortalecimento da convivência familiar e comunitária. Atualmente cento e sessenta e cinco famílias estão sendo acompanhadas pelas equipes técnicas.

Na instituição é realizado o **Cadastro Único** (quando avaliado que o deslocamento de determinada família é inviável) que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, entendidas como aquelas que têm renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa ou renda mensal total de até três salários mínimos. Além de consideradas questões como renda, é levado em conta condição de moradia, de acesso ao trabalho, à saúde e à educação. O cadastramento não significa a inclusão imediata no **Programa Bolsa Família**, mas é porta de entrada para acessar esse benefício.

O Programa Bolsa Família é um programa de transferência direta de renda que beneficia famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o país. O Bolsa Família integra o Plano Brasil Sem Miséria, que tem como foco de atuação os milhões de brasileiros com renda familiar per capita inferior a R\$ 77 mensais e está baseado na garantia de renda, inclusão produtiva e no acesso aos serviços públicos. O Bolsa Família possui três eixos principais: a transferência de renda promove o alívio imediato da pobreza; as condicionalidades reforçam o acesso a direitos sociais básicos nas áreas de

educação, saúde e assistência social; e as ações e programas complementares objetivam o desenvolvimento das famílias, de modo que os beneficiários consigam superar a situação de vulnerabilidade. A seleção das famílias para o Bolsa Família é feita com base nas informações registradas pelo município no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, instrumento de coleta e gestão de dados que tem como objetivo identificar todas as famílias de baixa renda existentes no Brasil (BRASIL, 2004, p. 35)

Os grupos de convivência desenvolvidos pela equipe técnica da instituição têm o objetivo de ampliar as trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária. Importante ressaltar que os grupos não são restritos, possibilitando a participação de pessoas que não são acompanhadas. Segue os grupos de convivências já desenvolvidos ou em andamento:

- **Grupo de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças:** desenvolvido até julho de 2013 teve o objetivo de acompanhar o desenvolvimento social e incentivar por meio de atividades lúdicas o desenvolvimento motor, social, educacional. Diferentes temáticas foram abordadas como: noções de responsabilidades; questões relativas à ameaça e/ou violação de direitos; autoestima; fortalecimento da identidade da criança; Fortalecimento do vínculo familiar; questões culturais, estimulando o respeito pelas mais variadas culturas e o respeito na convivência com as diferenças. (CRAS, 2013).
- **Grupo de convivência e fortalecimento para adolescentes:** iniciou suas atividades pela primeira vez em outubro de 2013. De acordo com o projeto, o objetivo é poder contribuir para que os adolescentes se apropriem dos conhecimentos socialmente construídos de forma crítica para que possam compreender as mudanças físicas e psicológicas típicas dessa fase e as contradições inerentes à realidade social. Os encontros semanais dedicam a troca de experiências, discussão das angústias e sentimentos, socialização de informações pertinentes a respeito e protagonismo do adolescente e aos direitos sociais, em particular aos versados no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e as possíveis ameaças ou violação desses direitos; o fortalecimento do adolescente e sua autoestima para o convívio familiar e comunitário; estimular a participação social e a convivência com as diferenças; discutir temáticas pertinentes à adolescência

a partir das demandas do grupo. (CRAS, 2013).

- **Grupo de mulheres:** segundo consta no projeto tem como objetivo gerar, despertar e reconhecer o papel da mulher no contexto atual, fortalecendo-a enquanto ser social. A troca de experiências, a discussão das angustias e sentimentos do cotidiano, abordagem de questões relativas à ameaça e/ou violação de direitos, fortalecimento da mulher e sua autoestima, as diversas questões culturais, estimulando o respeito pelas mais variadas culturas e fortalecer de vínculo familiar e comunitário. (CRAS, 2013).

## 5. INTERDISCIPLINARIDADE: IMPORTÂNCIA DOS DIFERENTES SABERES NOS ATENDIMENTOS, ORIENTAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS

A equipe do CRAS deve ser composta de forma interdisciplinar, onde o perfil de cada profissional (Assistente Social e Psicólogo) deve convergir para o melhor desempenho das funções que são exercidas na instituição.

As práticas realizadas com saberes distintos podem gerar tensões entre o que é especificidade do saber, onde começa e onde termina o papel de cada profissional (ANDRADE, 2009).

É através dessas diferentes áreas, que o trabalho social com famílias é exercido de forma a contribuir para a superação de vulnerabilidade e risco social, fortalecendo as potencialidades das famílias. Esse trabalho exercido pelos profissionais é chamado de atendimento psicossocial.

[...] os pontos de complementaridade entre a atuação de psicólogos e assistentes sociais são mais amplos do que as próprias especificidades, contudo [...] se torna importante esta reflexão e a explicitação dos limites, dos desafios e das contribuições de cada área Psicologia e Serviço Social (SENRA, 2009, p. 1490).

São atribuições dos técnicos de nível superior no CRAS, segundo as Orientações Técnicas (2009): Acolhida, oferta de informações e realização de encaminhamentos às famílias usuárias do CRAS; Planejamento e implementação do



PAIF, de acordo com as características do território de abrangência do CRAS; Mediação de grupos de famílias dos PAIF; Realização de atendimento particularizados e visitas domiciliares às famílias referenciadas ao CRAS; Desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no território; Apoio Técnico continuado aos profissionais responsáveis pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos desenvolvidos no território ou no CRAS; Acompanhamento de famílias encaminhadas pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ofertados no território ou no CRAS; Realização da busca ativa no território de abrangência do CRAS e desenvolvimento de projetos que visam prevenir aumento de incidência de situações de risco; Acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades; Alimentação de sistema de informação, registro das ações desenvolvidas e planejamento do trabalho de forma coletiva; Articulação de ações que potencializem as boas experiências no território de abrangência; Realização de encaminhamento, com acompanhamento, para a rede socioassistencial; Realização de encaminhamentos para serviços setoriais; Participação das reuniões preparatórias ao planejamento municipal ou do DF; Participação de reuniões sistemáticas no CRAS, para planejamento das ações semanais a serem desenvolvidas, definição de fluxos, instituição de rotina de atendimento e acolhimento dos usuários; organização dos encaminhamentos, fluxos de informações com outros setores, procedimentos, estratégias de resposta às demandas e de fortalecimento das potencialidades do território.

O enfoque interdisciplinar é adotado no processo de trabalho, pois as demandas sociais exigem respostas diversificadas que é resultado de contribuições construídas coletivamente, e não apenas de técnicos com diferentes formações. Deve-se superar a ideia do trabalho individual com atribuições específicas e independentes.

A interdisciplinaridade é um processo de trabalho recíproco, que proporciona um enriquecimento mútuo de diferentes saberes, que elege uma plataforma de trabalho conjunta, por meio da escolha de princípios e conceitos comuns. Esse processo integra, organiza e dinamiza a ação cotidiana da equipe de trabalho e demanda uma coordenação, a fim de organizar as linhas de ação dos profissionais em torno de um projeto comum (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 65).

Cada profissional tem suas responsabilidades, competências, papéis e atribuições éticas. Por isso a importância da interdisciplinaridade, pois as diferenças

profissionais promovem articulação de objetivos e instrumentos que contribuem para superar a diferença de saberes.

O trabalho interdisciplinar através da equipe de referência vem de encontro com a necessidade de construir coletivamente ações, estratégias que superem as situações de vulnerabilidade para que se previna a situação de risco social, desmitificando as ideias do senso comum que vê o profissional do serviço social como único profissional apto para atuar na área da assistência social. Portanto, para que o trabalho interdisciplinar cumpra com sua proposta é necessário que cada profissional tenha claro o seu papel, a sua contribuição na equipe, tendo em comum os objetivos que devem ser alcançados com o trabalho social com famílias (MERIGO e VEIGA, 2013, p. 27)

No período de estágio foi possível perceber o quão é importante esse trabalho interdisciplinar, principalmente quando há cumplicidade de ambas as partes, sempre colocando em grupo as diversas situações apresentadas, discutindo a “solução” coletivamente.

Desde a implantação do CRAS Barra do Aririú o fluxo de profissionais foi significativa, devido a precarização do trabalho, o que prejudicou por muitos anos a interdisciplinaridade na instituição, tendo reflexos no trabalho social com as famílias da comunidade.

Com a efetivação de profissionais via concurso público essa realidade tende a mudar, pois profissionais engajados, pró-ativos, que visam além, fazer parte da equipe técnica do CRAS Barra do Aririú.

## 5.1. O SERVIÇO SOCIAL

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica. Segundo a PNAS, esses conceitos apontam para as situações de pobreza, privação, ausência de renda, precária ou nulo acesso aos serviços públicos, calamidade, fragilização de vínculos afetivos e de pertencimento social decorrente de discriminação étnica, de gênero relacionada à sexualidade, deficiência, entre outros, que são expostas famílias e indivíduos, e que dificultam o seu acesso aos direitos e exigem proteção social do Estado). Essa instituição tem como objetivo um trabalho continuado que tem como visão fortalecer a

função protetiva das famílias, prevenindo ruptura de vínculos, promovendo o acesso aos direitos sociais para melhoria na qualidade de vida.

O perfil predominante do Assistente Social historicamente é o de um executor terminal das políticas sociais, que atua na relação direta com a população usuária. Hoje exige-se um trabalhador qualificado na esfera da execução, mas também na formulação e gestão de políticas sociais e empresariais; um profissional propositivo, com sólida formação ética, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los, dotado de uma ampla bagagem de informação, permanentemente atualizada, para se situar em um mundo globalizado (IAMAMOTO, 1999, p.113).

As principais atividades desenvolvidas no período de estágio em Serviço Social no Centro de Referência de Assistente Social da Barra do Aririú foram atendimentos, orientações e encaminhamentos às famílias de demanda espontânea e/ou acompanhadas; visitas domiciliares e institucionais; elaboração e sistematização das informações e documentos (prontuários) relacionados às ações profissionais; reuniões semanais com a equipe técnica da unidade; reuniões mensais com os trabalhadores que atuam nos CRAS do município; estudo de caso com a equipe técnica; participação e desenvolvimento de grupos para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Na instituição, o Assistente Social tem como objetivo prevenir situações de vulnerabilidades e riscos sociais, através do desenvolvimento de potencialidades, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários buscando a ampliação e efetivação de acesso aos direitos sociais.

Segundo a Orientação Técnica (2009), o profissional deve ter experiência de atuação e/ou programas, projetos, serviços e/ou benefícios sócio-assistenciais; conhecimento da legislação referente à política nacional de assistência social; domínio sobre os direitos sociais; experiência em grupos e atividades coletivas; experiência em trabalho interdisciplinar; conhecimento da realidade do território e boa capacidade relacional e de escuta.

Diante das demandas apresentadas pelas famílias acompanhadas, encaminhadas e/ou que buscam a instituição de forma espontânea, exigem dos profissionais do Serviço Social competências e atribuições para o desenvolvimento das atividades. O profissional deve recepcionar e acolher toda família mesmo que não seja

acompanhado pela instituição; deve realizar as devidas orientações e encaminhamentos; realizar visita domiciliar as famílias referenciadas ao CRAS; desenvolver atividades coletivas e comunitárias para que as pessoas tenham conhecimento de seus direitos sociais.

Desde sua implantação, o CRAS contava apenas com um Assistente Social matutino e outro vespertino, o que influenciou em dinâmicas que inferem ao profissional realizar.

Vale ressaltar que com a entrada desses novos trabalhadores no CRAS da Barra do Aririú, estes vem construindo uma nova dinâmica para o fluxo de atendimentos, encaminhamentos e demais atividades desenvolvidas na unidade.

## 5.2 PSICOLOGIA

A equipe técnica do CRAS é composto de Assistente Social e Psicólogo, por isso é importante discutir qual o papel desse profissional na instituição. Esse profissional deve participar de todas as ações desenvolvidas e deve ser comprometido com a transformação social. Poder contribuir no sentido da subjetividade, fortalecendo o desenvolvimento da autonomia e cidadania dos indivíduos.

A atuação do psicólogo como trabalhador da Assistência Social tem como finalidade básica o fortalecimento dos usuários como sujeitos de direitos e o fortalecimento das políticas públicas (Referências Técnicas para atuação do/a Psicólogo/a no CRAS/SUAS, 2007, p. 16)

O profissional deve atuar numa perspectiva emancipatória, promovendo progressivamente a independência e autonomia. Deve oferecer um serviço de qualidade, amenizar os sofrimentos e defender o processo democrático. Para que seu trabalho seja executado dessa forma, o psicólogo deve compreender a demanda e suas condições históricas, culturais, sociais e políticas de produção, a partir do conhecimento da comunidade na qual atua.

Segundo as Orientações Técnicas para a atuação do Psicólogo no CRAS/SUAS (2007), o psicólogo deve atuar de acordo com as seguintes orientações: 1. defesa intransigente dos direitos socioassistenciais; 2. compromisso em ofertas, serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de

convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais; 3. promoção aos usuários, do acesso a informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende; 4. proteção à privacidade dos usuários, observando o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando a sua história de vida; 5. compromisso em garantir atenção profissional direcionada para a construção de projetos pessoais e sociais para a autonomia e sustentabilidade; 6. reconhecimento do direito dos usuários a terem acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social; 7. incentivo aos usuários para que exerçam seu direito de participar de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares de produção; 8. garantia do acesso da população a política de Assistência Social, sem discriminação de qualquer natureza (gênero,raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios; 9. devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento dos seus interesses; 10. contribuição para a criação de mecanismos que venham a desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados.

Esse profissional deve utilizar seus recursos teóricos e técnicos para entender a subjetividade do individuo, contribuir na prevenção da ruptura de vínculos, favorecer a autonomia dessas pessoas.

## CAPÍTULO II

### 1. PAIF: TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS<sup>3</sup>

O Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF) tem como objetivo desenvolver o trabalho social com famílias visando prevenir situações de risco através do desenvolvimento de aquisições e potencialidades, bem como o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. O serviço se materializa a partir do desenvolvimento de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

Há muito tempo que o termo “trabalho social com famílias” vem sendo empregado. O primeiro passo é entender seu significado para se compreender e executar o serviço.

Conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo, com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do reconhecimento do papel do Estado na proteção às famílias e aos seus membros mais vulneráveis. Tal objetivo materializa-se a partir do desenvolvimento de ações de caráter “preventivo, protetivo e proativo”, reconhecendo as famílias e seus membros como sujeitos de direitos e tendo por foco as potencialidades e vulnerabilidades presentes no seu território de vivência (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS SOBRE O PAIF, 2012, p. 12)

O PAIF destina-se a famílias que vivem em condições de vulnerabilidade social, ou seja, em estado de pobreza, ausência de renda, precária ou nula acesso a serviços públicos, fragilização de vínculos afetivos, discriminação etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras. O público prioritário do PAIF são os usuários do Programa Bolsa Família, do Benefício de Prestação Continuada também são prioridade para o serviço.

Segundo as Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012), o trabalho social com

---

<sup>3</sup> Informações levantadas principalmente das “Orientações Técnicas do CRAS” e de minha vivência como estagiária na instituição.

famílias do PAIF é materializado através de algumas ações:

- **Acolhida:** A acolhida é, na maioria das vezes, o processo de contato inicial de um indivíduo ou família com o PAIF. Consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações do Serviço, da rede socioassistencial, em especial do CRAS e demais políticas setoriais. É o momento em que o profissional deve buscar compreender os múltiplos significados das demandas, vulnerabilidades e necessidades apresentadas pelas famílias, buscando também identificar seus recursos e potencialidades e como tais situações se relacionam e ganham significado no território. Na acolhida, a história de cada família deve ser compreendida, quando houver a possibilidade, a partir da escuta do maior número possível de membros. O diálogo franco, uma escuta sem julgamento ou preconceitos, que permita à família falar de sua intimidade com segurança, e a capacidade de percepção de quem acolhe, são condições básicas para que o saber profissional seja colocado à disposição da família, auxiliando-a na construção do conhecimento sobre sua realidade e, conseqüente mente, no seu fortalecimento (BRASIL, 2012, p. 18)
- **Oficinas com famílias:** Consistem na realização de encontros previamente organizados, com objetivos de curto prazo a serem atingidos com um conjunto de famílias, por meio de seus responsáveis ou outros representantes, sob a condução de técnicos de nível superior do CRAS. As oficinas com famílias têm por intuito suscitar reflexão sobre um tema de interesse das famílias, sobre vulnerabilidades e riscos, ou potencialidades, identificados no território, contribuindo para o alcance de aquisições, em especial, o fortalecimento dos laços comunitários, o acesso a direitos, o protagonismo, a participação social e a prevenção a riscos (BRASIL, 2012, p. 24).
- **Ações comunitárias:** São ações de caráter coletivo, voltadas para a dinamização das relações no território. Possuem escopo maior que as oficinas com famílias, por mobilizar um número maior de participantes, e devem agregar diferentes grupos do território a partir do estabelecimento de um objetivo comum.

Constituem objetivos das ações comunitárias do PAIF: promover a comunicação comunitária, a mobilização social e o protagonismo da comunidade; fortalecer os vínculos entre as diversas famílias do território, desenvolver a sociabilidade, o sentimento de coletividade e a organização comunitária – por meio, principalmente, do estímulo à participação cidadã. Nessa direção, as ações comunitárias assumem importante papel na prevenção das potenciais situações de vulnerabilidade e riscos sociais que podem incidir no território, devido ao seu papel na divulgação e promoção do acesso a direitos, por sensibilizar as famílias do território, fazendo-as reconhecer suas condições de vida, suas possibilidades de mudança, as iniciativas já existentes para sua melhoria e a existência de recursos naturais, culturais e econômicos (BRASIL, 2012, p. 37).

- **Ações particularizadas:** Ações particularizadas referem-se ao atendimento prestado pela equipe técnica do CRAS à família – algum(s) membro(s) ou todo o grupo familiar, após a acolhida, de modo individualizado. Não raras vezes as famílias que vivenciam vulnerabilidades sentem-se envergonhadas em expor sua situação de modo coletivo, como em uma oficina com famílias, solicitando que seu atendimento seja somente com os técnicos. Nessas situações, recomenda-se que o atendimento individualizado seja realizado, mas que os técnicos incentivem sua participação nas oficinas com famílias, ressaltando as possíveis aquisições e vantagens que decorrem destas oficinas. Precauções devem ser tomadas para que as ações particularizadas não se tornem práticas tecnicistas de resolução de “casos”. O atendimento particularizado a uma família buscará atingir as finalidades do Serviço e não somente resolver o “caso” ou o “problema” de determinada família (BRASIL, 2012, p. 42).
- **Encaminhamentos:** São os processos de orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou de outros setores. Os encaminhamentos constituem importantes instrumentos de acesso a direitos e, em consequência, de desenvolvimento social, na medida em que alimentam a formação de uma rede de proteção social com potencialidade de articular os diversos saberes e práticas



que apresentem respostas inovadoras à complexidade das situações de vulnerabilidade social (BRASIL, 2012, p. 45).

Essas ações devem estar associadas aos objetivos que se pretende alcançar. Para a execução do serviço é necessário “seguir” algumas etapas essenciais. O primeiro momento do processo é o planejamento junto ao usuário, seguido da execução, monitoramento e avaliação. Vale lembrar que o serviço é aperfeiçoado de acordo com as necessidades, e tem grande impacto quando no fortalecimento do protagonismo destas famílias, dos espaços de participação democrática e de instâncias de controle social.

O trabalho social com famílias no âmbito do PAIF deve ocorrer por meio de dois processos distintos, mas complementares: a) atendimento (ação imediata de prestação ou oferta de atenção, buscando uma resposta qualificada de uma demanda. Significa a inserção da família em alguma das ações do PAIF); b) acompanhamento (são os conjuntos de intervenções com objetivos a ser alcançados e de forma contínua estabelecida entre o técnico de nível superior e a família, através do Plano de Acompanhamento Familiar).

Nesses momentos os técnicos devem repassar informações sobre o Serviço de Atendimento Integral às Famílias; coletar informações essenciais sobre a família no todo; agendar atendimento com os técnicos de nível superior; encaminhar para a rede de serviços; realizar o Cadastro Único; participação nas reuniões e capacitações que são realizadas na própria instituição.

Quando a família ou algum de seu representante chega até a unidade, após a recepção, o assistente social e psicólogo devem realizar a acolhida. Esse primeiro momento é essencial que as famílias compreendam o que é PAIF, entendendo-o que é um serviço de referência para o seu atendimento e acompanhamento no território e passem a reconhecê-lo como um direito.

Outra etapa que deve ser realizada pelos profissionais é a construção do Plano de Acompanhamento Família, a partir desse instrumento a família é inserida nas mais variadas ações que fazem parte do serviço, como oficinas, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos. Vale lembrar, que cada atendimento-

acompanhamento deve ser registrado para uma melhor compreensão da dinâmica família, e para aprimoramento do próprio serviço.

O Plano de Acompanhamento Familiar, que deve ser construído conjuntamente com a família, deve conter nome(s) de referência da família; número do prontuário SUAS; as potencialidades do grupo familiar; vulnerabilidade a serem superadas; recursos que o território possui; objetivo da intervenção; as vulnerabilidades encontradas; estratégias a serem adotadas e prazo por estratégia; compromissos assumidos com a família no processo de superação das vulnerabilidades; compromissos assumidos pela Equipe de Referência no processo de superação das vulnerabilidades; prazo de execução do plano; prazo para reavaliação do plano.

Outra ação do PAIF é o atendimento particularizado, que deve ser realizado por meio do acolhimento, escuta e orientações; avaliação multidisciplinar a respeito das demandas e necessidades; abertura do prontuário SUAS; realização de encaminhamentos por escrito; articulação dos diferentes níveis de proteção.

Com relação ao atendimento coletivo, oficinas com famílias e ações comunitárias serão realizadas e planejadas a partir das demandas apresentadas pelas famílias que buscam a instituição.

O trabalho socioeducativo com grupos de famílias, ou grupos de segmentos atendidos, que algumas vezes envolve suas famílias, funciona como espaço de reflexão e troca de experiências, utilizado em muitas situações como um recurso terapêutico, cuja direção do que é discutido e refletido se encaminha, predominantemente, para questões internas às famílias, seus conflitos, como exercer seus papéis, ou empregado para prestar informações (TEIXEIRA, 2010, p. 18)

A sistematização de dados é instrumento que terá grande contribuição, já que esse levantamento e atrelado ao diagnóstico do território, poderá ser organizado oficinas e ações comunitárias com as principais vulnerabilidades.

Nas oficinas com famílias é possível problematizar e refletir de forma crítica sobre as situações vividas na comunidade, buscando romper com a ideia da naturalização e individuação dos problemas vivenciados particularmente.

Nessa perspectiva, o trabalho socioeducativo em grupo se encaminha para o reconhecimento das famílias e seus membros como sujeitos de direitos. A

pessoa participante do grupo de famílias é levada a ver-se como representante de uma família, cujos problemas vivenciados são comuns a muitas outras famílias que sofrem as mesmas determinações, e que participa de um grupo maior com situações semelhantes. O grupo deve se enxergar enquanto tal, identificar e encaminhar demandas e visualizar suas possíveis soluções, como ainda superar a responsabilização individual pelo bem-estar social, para incluir a dimensão pública e social destas, mediante articulação de serviços e políticas que promovam a proteção social. Acredita-se que, com essa perspectiva, se ultrapasse a noção de subjetividade individual para a dimensão coletiva, e se promova a organização social, a participação popular, e a passagem da necessidade ao direito, como possibilidades concretas de construção de novos significados e práticas, inclusive a de sujeitos de direitos (TEIXEIRA, 2010, p. 14).

É a partir dessa contextualização das principais vulnerabilidades e riscos que se deve permitir uma reflexão sobre os direitos sociais, proporcionando uma nova compreensão e interação com a realidade vivenciada na tentativa de favorecer o processo de mudança e de desenvolvimento do protagonismo no enfrentamento preventivo das situações de risco social.

Assim, a autonomia como capacidade de decidir, optar, eleger objetivos, metas, crenças é condição fundamental para que se alcancem objetivos de participação social, principalmente, para o reconhecimento da força do grupo, da organização e lutas coletivas (TEIXEIRA, 2010, p. 14).

A partir das ações comunitárias é possível agregar os diferentes grupos da comunidade com maior número de participantes. É nas ações que é possível problematizar temáticas visando um objetivo comum a todos. Nesses encontros, além de proporcionar a comunicação e interação, é colocada a família como protagonista na comunidade permitindo o fortalecimento de vínculos entre as famílias do território, pois desenvolve a sociabilidade, a coletividade, organização comunitária e a mobilização social.

A noção de autonomia das famílias não se deve restringir à busca de respostas e soluções dos problemas por si mesmas, em especial, mediante recursos internos; antes, implica o desenvolvimento da capacidade de discernir as mudanças possíveis de serem realizadas no âmbito dos grupos familiares e de suas redes daquelas que exigem o engajamento deles, organizados em coletivos, em processos sociais mais amplos para que ocorram transformações mais gerais e a efetivação de direitos. Assim, envolve capacidade de opinar, escolher, decidir e agir intencionalmente, mediante suportes oferecidos (TEIXEIRA, 2010. p. 18).

O acompanhamento familiar trata-se de um processo de caráter continuado e planejado. A partir das vulnerabilidades, demandas e potencialidades são traçadas em equipe multidisciplinar, os objetivos a serem alcançados.

O acompanhamento familiar define-se por um conjunto de intervenções desenvolvidas em serviços continuados com objetivos estabelecidos que possibilitem a família acessar espaços onde possa refletir sobre sua realidade social, suas relações, sejam elas familiares ou comunitárias, na tentativa de superação das vulnerabilidades vivenciadas (BRASIL, 2009).

Vale mencionar que a família tem o direito ou não de participar do acompanhamento familiar, por se constituir como direito do usuário-família, a sua participação não deve ser algo imposto pela equipe técnica. Devemos entender que a família tem autonomia de decisão, e não devemos influênciá-la.

Ao se iniciar o processo de acompanhamento familiar, é preciso que os profissionais realizem atendimento e tenham em mente que as vulnerabilidades apresentadas pelas famílias são expressões de necessidades humanas básicas não satisfeitas, decorrentes da desigualdade social. Assim, é preciso ultrapassar a lógica do atendimento “caso a caso” ou “caso de família”, que vincula a satisfação das necessidades sociais à (in)competência individual das famílias. Portanto, é preciso redimensionar a lógica do trabalho com famílias na perspectiva dos direitos, coletivizando as demandas e reafirmando que o caminho para a concretização da cidadania é via políticas públicas de responsabilidade do Estado (BRASIL, 2012, p. 65).

As famílias sofrem grandes impactos da realidade socioeconômica e cultural, em especial das expressões da questão social, que:

São, assim, consideradas incapazes, devido a sua debilidade, desagregação conjugal, à pobreza, dentre outros, cabendo ao Estado, nessas situações limites, livrá-las dos riscos, por via da institucionalização, com o afastamento do ambiente familiar, assim “legitimando as internações, as reclusões, os asilamentos, tomadas também como medidas de segurança para a família e sociedade” (FONTENELE, 2007, p. 49)

Por isso, o acompanhamento familiar deverá ser fundamento no protagonismo das famílias e de suas histórias.

O processo de acompanhamento familiar acontece da seguinte forma: por busca ativa, demanda espontânea, encaminhamento por outros setores ou da rede socioassistencial; acolhida; estudo social; acompanhamento (particular ou em grupo) ou

atendimento; plano de acompanhamento familiar (intervenções em ações particularizadas, inserção em ações do PAIF, Intervenção e, grupo de famílias); avaliação (alcançou ou não os objetivos propostos no Plano de Acompanhamento familiar, encerramento do acompanhamento familiar e adequação do plano de acompanhamento familiar).

## **2. CRAS BARRA DO ARIRIÚ E USUÁRIOS**

### **2.1 SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS: CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS DA INSTITUIÇÃO**

Foi possível “caracteriar” a população atendida por meio da proposta de intervenção para o Estágio Curricular Obrigatório II em 2014.1, que foi uma sistematização buscando produzir e organizar informações de dados das famílias, que no momento se encontram acompanhadas e/ou desligadas no período de 2010, 2011, 2012 e 2013.

A preocupação com a sistematização se inicia com a própria delimitação dos referenciais que orientarão a eleição dos aportes teóricos, da condução metodológica, da definição das estratégias de ação, do reconhecimento do objeto da intervenção profissional, assim como de seus objetivos e da avaliação dos resultados alcançados. (ALMEIDA, 1997, p. 3)

A geração de uma série de dados, ligados às condições de vida e de reprodução da população, à implementação cotidiana das políticas sociais, aos traços culturais e político de diversos segmentos sociais, é facilmente reconhecida no trabalho do assistente social. Estes dados, todavia, podem passar anos sem serem trabalhados, ou mesmo virem a ser utilizados por outros profissionais em atividades de cunho investigativo. O esforço de sistematização como um componente central do trabalho do assistente social não significa, portanto, apenas a geração de dados e informações, mas um processo que envolve a produção, organização e análise dos mesmos a partir de uma postura crítico-investigativa.

A sistematização (da prática) aparece como uma dupla requisição: de uma

parte, é a condição para otimizar a própria intervenção prática, organizando e generalizando a experiência dos assistentes sociais e cristalizando pautas de procedimento profissional, reconhecidas como tais e transmissíveis via formação institucional; de outra, e fundamentalmente, é o passo compulsório para a fundação profissional, viabilizando o “recorte” de um “objeto” em função do qual a elaboração teórica desenvolveria o seu movimento de constituição de um saber específico. (NETTO, 1989, p. 50).

Foi estabelecida em conjunto com a equipe interdisciplinar uma tabela em Excel contendo várias informações. Segue os apontamentos resultantes do processo de sistematização das informações das famílias atendidas ou acompanhada pela unidade: número do prontuário (0 à 268); nome de referência (sempre de um adulto); bairro (maioria da Barra do Aririú, seguido do Loteamento Vila Nova, Loteamento Laranjeiras, Rio Grande e Pachecos); sexo (predominantemente feminino); naturalidade (Muitos vem de fora da cidade); escolaridade (grande maioria com ensino fundamental incompleto); origem da demanda (90% espontânea); nome dos integrantes das famílias e suas consecutivas idades; composição familiar (em média de cinco pessoas); moradores da casa (em torno de quatro pessoas); número de trabalhadores (maioria é desempregado); condições de habitação (maioria alugada, seguida de cedida e própria); renda média (menos de um salário mínimo); acesso a benefícios da assistência social (em média eram beneficiados pelo bolsa família); telefone; data do cadastro (desde 2010 à 2014); profissional que atendeu (variado, já que o fluxo era muito grande); data do desligamento (muitas vezes não havia, já que eram realizados muitos atendimentos pontuais sem continuidade); observações, demandas identificadas e motivo do desligamento (no geral havia falta de informações, tendo demandas bem variadas como: cadastro único, baixa renda, desemprego, solicitação de cesta básica, negligência e conflito familiar, existência de idosos, dificuldades escolares, habitação, entre outros que apareceram pouco. Sobre o motivo do desligamento, em oitenta e cinco por cento dos prontuários não havia nenhuma informação o que seria importante conter, já que o CRAS necessita dessa informação para uma futura intervenção.

O processo de transferência do papel (prontuários) para a tabela ocorria uma vez por semana, com a supervisão do orientador de campo. Esse processo ocupou todo o semestre, pois com a falta de informações contidas nos prontuários, havia necessidade de buscar nas descrições das visitas ou atendimentos realizados.

Por meio desse levantamento indentificamos as principais demandas das famílias da Barra do Aririú, para que o CRAS possa no seu território ofertar serviços socioassistenciais, programas e projetos. Acreditamos que esse processo vai além de estimativa de números (hoje é necessário, para por exemplo, contratar futuros profissionais), pois poder indentificar de forma concreta as principais vulnerabilidades do bairro possibilita realizar um trabalho direto e concreto, o que é de suma importancia quando se quer superar necessidades.

A sistematização, entre tantas definições, é uma postura metodológica que contribui para atribuímos significado às “caminhadas”. Ela pode nos tornar sujeitos de nossas andanças e projetar os nossos passos para além de nós mesmos. Na caminhada, ela ajuda a aguçar os sentidos e mostrar que ainda estamos vivos e que precisamos viver. Enfim, ela pode nos tornar autênticos andarilhos (SANTOS, 2000, p. 7).

### **3. GARANTINDO DIREITOS: FINALIDADE DOS PROFISSIONAIS DO CRAS BARRA DO ARIRIÚ**

O CRAS tem como finalidade a democratização do acesso aos direitos socioassistencias no território de abrangência, sendo possível a partir do processo de participação dos usuário. É porta de entrada aos direitos sociais, pautada no protagonismo do usuário.

Segundo as ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS (2009, p. 14) o CRAS deve assegurar as famílias usuários de seus serviços os seguintes direitos: de conhecer o nome e a credencial de quem o atende (profissional técnico ou administrativo); à escuta, à informação, à defesa, à provisão direta ou indireta ou ao encaminhamento de suas demandas de proteção social assegurados pela Política Nacional de Assistência Social; dispor de locais adequados para seu atendimento, tendo sigilo e sua integridade preservados; de receber informações sobre como e onde manifestar seus direitos e requisições sobre o atendimento assistencial; ter seus encaminhamentos por escritos, identificando o nome do profissional e seu registro no Conselho ou Ordem Profissional, de forma clara e legível; ter protegida sua privacidade, dentro dos princípios e diretrizes da ética profissional, desde que não acarrete riscos a outras pessoas; ter sua

identidade e singularidade preservadas e sua história de vida preservada; poder avaliar o serviço recebido, contando com espaço de escuta e para expressar sua opinião; ter acesso ao ser registrado seus dados, se assim desejar; e ter acesso às deliberações das conferências municipais, estaduais e nacionais de assistência social.

Nos atendimentos realizados entre a equipe técnica e o(s) usuário(s), deve ser colocado *in loco* que não estamos realizando caridade. Os profissionais realizam as orientações e encaminhamentos ressaltando que é um direito do próprio usuário, onde para isso é necessário uma escuta e acolhida qualificada levando em conta não só as fragilidades e limitações, mas suas potencialidades. Esse fortalecimento fazendo a pessoa reconhecer-se como sujeito de direitos já vem sendo empregado desde a Constituição de 1988.

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (CONSTITUIÇÃO, 1988, capítulo II)

Vale ressaltar que todas as ações empregadas pelos técnicos devem ter a avaliação e participação das famílias, pois assim é estimulado o protagonismo, item essencial para “recuperação” da auto-estima dessas pessoas que vivem constantemente com a pobreza e com a desigualdade social.

Dessa forma, a Política Social Pública permite aos cidadãos acessar recursos, bens e serviços sociais necessários, sob múltiplos aspectos e dimensões da vida: social, econômico, cultural, político, ambiental, entre outros. É nesse sentido que as políticas públicas devem estar voltadas para a realização de direitos, necessidades e potencialidades dos cidadãos de um Estado (YASBEK, 2008 p.85).

### 3.1. A ARTICULAÇÃO EM REDE COMO FORMA DE GARANTIA DE DIREITOS SOCIAIS

Com as diferentes organizações à instituição tem constante conexão. A articulação em rede nada mais é que contatos, alianças, fluxos de informações e encaminhamentos entre a unidade (referência) e as demais políticas públicas do território (contra referência). Tem o objetivo de estabelecer o acesso dos usuários aos



demais serviços.

É primordial que a equipe articule com a rede (saúde, educação, habitação, segurança pública, etc.) apresentando as principais demandas na comunidade para que seja garantido acesso à defesa, garantia e promoção dos direitos das famílias.

As principais demandas da Barra do Aririú ganharam concretude através da sistematização de dados das famílias desligadas ou acompanhadas. A partir desse sistema se pode observar as principais questões de vulnerabilidade do bairro, proporcionando aos técnicos da instituição fundamentação para poder em um futura próximo poder intervir.

Na instituição a efetivação da articulação faz parte do cotidiano profissional, sendo essencial para a efetivação das políticas públicas. Muitas vezes, as vulnerabilidades fazem parte de um processo histórico e cultural, sendo um longo processo de negação de direitos, por isso a necessidade e importância do trabalho em rede.

Quando a equipe técnica tem questionamentos ou até mesmo dúvidas de como proceder, entramos em contato com outras instituição da rede assistencial do próprio município. Esse processo é de suma importância, pois estamos em constante aprendizado, sendo uma forma de fortalecer o vínculo entre as instituições

### 3.2 CRAS BARRA DO ARIRIÚ: ESPAÇO DA FAMÍLIA

Os profissionais da área social devem superar a concepção natural de família que é empregada culturalmente.

A família é um conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência econômica (PNAS, 2004, p. 41).

Reconhecer que em nosso fazer profissional vamos lidar com os mais variados arranjos, que estão em constante transformação e movimento é o primeiro passo para uma intervenção democrática. Para isso, é necessário que a equipe reconheça os mais variados arranjos familiares da contemporaneidade.

A família “normal” – a nuclear tradicional, tomada como padrão - ou as famílias eram definidas segundo a presença de um casal heterossexual e sua prole, concepção difundida por várias disciplinas científicas, como, por exemplo, a Psicologia e os Terapeutas Familiares, Psicanálise, dentre outras. Para estas disciplinas, a maior parte das outras formas de composição familiar ou era encarada como patológica, incompleta, insuficiente, ou era simplesmente invisível (TEIXEIRA, 2010, p. 4)

Outro ponto importante é superar à ideia de que as famílias em vulnerabilidade e risco social só se encontram nessa situação, pois são acomodadas, passivas e dependentes. Os técnicos não devem de forma alguma culpabilizar a família, devendo superar a vitimização e coletivizar as demandas.

Em relação às famílias pobres, subjacentes à lógica da assistência social, estava a ideia de que a família é constitutiva do problema social, e de que seus responsáveis não tinham capacidade de educar as crianças, proteger seus membros da marginalidade, da promiscuidade e dos vícios (TEIXEIRA, 2010, p. 6)

São, assim, consideradas incapazes, devido a sua debilidade, desagregação conjugal, à pobreza, dentre outros, cabendo ao Estado, nessas situações limites, livrá-las dos riscos, por via da institucionalização, com o afastamento do ambiente familiar, assim “legitimando as internações, as reclusões, os asilamentos, tomadas também como medidas de segurança para a família e sociedade” (FONTENELE, 2007, p. 49).

Essas perspectivas mencionadas devem direcionar a atuação dos profissionais no CRAS, com ações que visem a perspectiva emancipatória.

Faz parte da identidade do CRAS dois eixos que estruturantes do Sistema Único de Assistência Social, a matriciliade sociofamiliar e a territorialização.

A matricialidade é a centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social. A família, segundo a PNAS, é o conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e compartilhamento de renda e ou de dependência econômica (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009, p. 12).

A territorialização refere a centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como para seu enfrentamento. A adoção da territorialização se materializa a partir da descentralização da política de assistência social e consequentemente oferta dos serviços socioassistenciais em locais próximos aos seus usuários. Isso aumenta sua eficácia e efetividade, criando condições favoráveis à ação de prevenção ou enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social,

bem como de identificação e estímulo das potencialidades presentes no território (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009, p. 13).

Ainda segundo as ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009, p. 13, o SUAS, ao eleger a matricialidade sociofamiliar como uma de suas bases estruturantes, organiza toda a rede socioassistencial para apoio as famílias a fim de assegurar a toda população o direito a convivência família. O CRAS, assim, deve considerar as famílias como espaço de ressonância e sinergia dos interesses e necessidades coletivas e de mobilização a participação e ao protagonismo social, ou seja, como um vetor de mudança social.

Podem-se destacar também como inovadores os objetivos do trabalho social na proteção social básica, de fortalecer os vínculos familiares antes de sua dissolução, trabalhar de forma preventiva para evitar riscos e violação de direitos, por meio dos benefícios, programas e trabalho socioeducativo, que visam a autonomia e o protagonismo desses sujeitos (TEIXEIRA, 2010, p. 9)

Fazer o usuário identificar que essa instituição é sua, da família e comunidade é um passo importante para que as intervenções profissionais possam contribuir na reflexão sobre da realidade, com o objetivo de permitir refletir sobre novos projetos de vida e de sociedade.

1 Criar situações em que as famílias possam expressar coletivamente suas dúvidas e conflitos, construindo soluções para os problemas cotidianos, relacionados ao cuidado de suas crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e pessoas com deficiência. 2 Refletir com a família sobre as mudanças em sua dinâmica e redistribuição de papéis, a partir do desenvolvimento de seus filhos. Desenvolver habilidades de cuidado, orientação e acompanhamento das crianças. Debater aspectos relacionados ao desenvolvimento infantil, às necessidades de estimulação nessa fase da vida, à importância de proporcionar espaços e oportunidades voltadas e orientadas pelas necessidades infantis e desafiadoras [...]. Debater temas relacionados ao desenvolvimento da criança, do adolescente e do jovem, características e interesses. 3 Refletir sobre a necessidade de proteção aos seus membros idosos e de valorização do seu saber. 4 Discutir as estratégias para o desenvolvimento das competências da pessoa com deficiência, destacando o papel fundamental das famílias e da comunidade no processo de reabilitação e inclusão das pessoas com deficiências (BRASIL, 2004, p. 42)

Os objetivos do trabalho social com famílias devem ser a autonomia e o

protagonismo, compreendidos na perspectiva de participação social e do coletivo. Assim, é essencial superar a visão liberal de autonomia, do “ensinar a pescar”, do “andar com suas próprias pernas” sem que seja garantido como direito o acesso às condições materiais e subjetivas necessárias para tal (TEIXEIRA, 2010, p. 16)

Construir nos usuários que eles são capazes de participar ativamente nos rumos de sua vida, sem intervenção de qualquer profissional para transformar sua realidade, é de fundamental importância quando buscamos superar suas fragilidades e limites.

#### **4. FORMAÇÃO CONTINUADA: SUA IMPORTÂNCIA PARA OS TRABALHADORES DO CRAS-PAIF**

Para finalizar o trabalho de graduação, foi estabelecida essa temática pois no CRAS Barra do Aririú, encontros quinzenais entre as equipes técnicas são organizados na perspectiva de aprimoramento de oferta qualificada do serviço.

As equipes técnicas responsáveis pela execução do PAIF devem ter um momento durante a dinâmica de trabalho para socialização e aprofundamento teórico específico à atuação no CRAS.

Podemos conceituar a formação continuada como sendo uma atitude frente aos desafios pedagógicos, políticos e sociais, que deve estar pautada em uma sólida teorização e reflexão. E formação continuada 'em serviço' implica em ser realizada no contexto educativo do tempo e espaço, numa contínua dinâmica de construção do desenvolvimento profissional (BRANCO, 2007, p. 2)

É a partir desses momentos que é possível estudar as mais variadas temáticas, pesquisar técnicas a serem utilizadas, articulação com outros profissionais que possam contribuir para qualificar conteúdos a serem desenvolvidos, estudos de casos, as diversas políticas assistenciais (LOAS; SUAS; NOB-RH; Tipificação dos Serviços Socio Assistencial; Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS); Orientações Técnicas sobre o PAIF, volumes 1 e 2; O CRAS que temos o CRAS que queremos; Orientações Técnicas, Metas de desenvolvimento do CRAS).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A assistência social assegura através do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) aos usuários que os serviços, programas e projetos devam estar mais próximos das pessoas que vivem nos territórios constituídos e desta forma possibilitarem maior abrangência e acesso à proteção social na perspectiva de direito social. O SUAS é dividido em duas partes, a Proteção Básica e a Proteção Especial (média e alta complexidade) e, neste estudo, foi detalhada a Proteção Básica, porta de entrada aos serviços socioassistenciais, que cabe aos Centros de Referência de Assistência Social executá-la. O trabalho dos técnicos nesta instituição é fundamental para prevenir as situações de vulnerabilidade e de risco social tanto através da valorização dos vínculos familiares e comunitários, quanto dos conhecimentos construídos nesses espaços, os quais podem contribuir para a proposição de ações junto aos gestores públicos visando ampliar os serviços de proteção social e a abrangência do público atendido.

No Centro de Referência da Barra do Aririú busca-se estimular a participação das pessoas nos atendimentos, orientações e encaminhamentos, bem como sua avaliação quanto aos serviços demonstrando que são protagonistas de suas próprias vidas e que ultrapassamos a caridade e a benemerência, contribuindo para que compreendam que os serviços são direitos sociais, portanto, seus e não um favor que estamos ali a qualquer momento para conceder. Assim, constrói-se a possibilidade da população que é atendida pelos CRAS desenvolver uma consciência crítica necessária para reconhecer os benefícios e serviços como direitos e não como privilégios.

Na instituição é possível perceber uma perspectiva crítica da equipe diante das demandas sociais apresentadas no cotidiano de trabalho, o que é muito importante. Os profissionais buscam ir além do que é proposto nos documentos oficiais, demonstrando compromisso profissional em suas ações e posicionamentos. A perspectiva de defesa dos direitos sociais diante das diferentes demandas, posicionando-se de forma ética e democrática em suas intervenções é uma constante na atuação profissional.

As políticas podem significar avanço ou retrocesso, principalmente quando é realizado o trabalho social com famílias, pois muitas vezes elas favorecem o ocultamento das contradições de classes quando suas reflexões ficam restritas em

análises da família individualmente ou no território. Por isso é essencial profissionais que busquem ir além do que é direcionado, devendo pensar para além da focalização. Os técnicos não devem ir na direção de modelos psicossociais individualizantes ou sem soluções práticas para o dia a dia. Neste sentido, se exige postura crítica da equipe interdisciplinar buscando sempre o protagonismo dos usuários.

Diante dessas perspectivas, os trabalhadores que formulam e ou executam os programas e projetos na área da assistência podem tensionar com sua práxis suas ações, buscando uma reflexão crítica da realidade social. Para isso não devemos nos tornar profissionais meros executadores de tarefas e de ações instituídas legalmente pelas políticas públicas, devemos ser profissionais propositivos que busquem acima de tudo a emancipação humana.

Buscar os direitos das famílias e seus membros, encorajando-os no que concerne à participação social, atuar na perspectiva de ampliação do universo informacional e permitir a identificação dos recursos existentes no território são de suma importância quando se quer realizar uma práxis profissional que busca não só a transformação individual da família, mas da coletividade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Laura Freire. **O Psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Fortuna de Minas – MG: na trilha cartográfica dos territórios subjetivos**. 2009. 123f. Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte.

BRANCO, C. **Formação continuada de professores: focalizando a relação teoria-prática**. 2007.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 1998.

BRASIL. **Lei Orgânica de Assistência Social**: Lei 8.742-1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: MDS, 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação dos Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social: Norma Operacional Básica NOB-SUAS**. Brasília: 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência do Psicólogo – CRAS**. Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas sobre o PAIF: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família**. V. 1. Brasília, 2012.

CARDOSO JUNIOR, J. C.; JACCOUD, L. **Políticas sociais no Brasil: organização, abrangência e tensões da ação estatal**. In: JACCOUD, L. (Org.). *Questão social e políticas sociais no Brasil contemporâneo*. Brasília: IPEA, 2005. p. 181-260.

Disponível em: <[http://www1.palhoca.sc.gov.br/social/?page\\_id=9](http://www1.palhoca.sc.gov.br/social/?page_id=9)>. Acessado em: 10 de Maio de 2014.

FONTENELE, I. C. **O controle da pobreza na ordem do capital: a centralidade da assistência social no Brasil do ajuste neoliberal**. Tese (Doutorado em Políticas Públicas) – UFMA, São Luís, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O trabalho do Assistente Social frente às mudanças do padrão de acumulação e de regulação social**. In: Capacitação em Serviço Social: módulo 1. Brasília: CEAD/UnB/Cfess, 1999.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA. **Projeto Técnico CRAS – Palhoça**. Palhoça, 2012.

SANTOS, João Marcelo dos. **O que é sistematização, uma pergunta: diversas respostas**. São Paulo, 2000.

SENRA, Carmem Magda Ghetti. **Psicólogos sociais em uma instituição pública de Assistência Social: analisando estratégias de enfrentamento**. 2009. Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas

TEIXEIRA, Solange Maria. **Trabalho social com famílias na Política de Assistência Social: elementos para sua reconstrução em bases críticas**. Serviço Social, Londrina, 2010.

VEIGA, Aline; MERIGO, Janice. **CRAS: Espaço de Atendimento das Famílias em Situação de Vulnerabilidade Social**. Florianópolis: Livre expressão, 2013.

YAZBEK, Maria Carmelita. **SUAS: Configurando os eixos de mudança**/Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – 1 ed. – Brasília: MDS, 2008.